GALILEO 360º LEARNING

GUIDE DE DEPANNAGE

Galileo 360° Learning



Table des matières

Introduction

Le respect des exigences et des paramètres précisés dans le présent document pour les ordinateurs et les connexions Internet assure le succès de toute expérience d'apprentissage avec le programme Galileo 360˚ Learning.

L'accès au programme Galileo 360˚ Learning se fait par l'Internet. Chaque ordinateur et le réseau dans lequel il réside ont leurs propres caractéristiques. Ce guide donne la liste des exigences que chaque PC *doit* respecter pour pouvoir exécuter les cours Galileo 360˚.

Exigences de matériel et de logiciel

Comme l'accès au programme Galileo 360° Learning se fait par l'Internet, les exigences de matériel sont minimes.

- Accès Internet (modem câble, DSL ou connexion réseau, de préférence).
- Processeur Pentium, 333 MHz ou plus.
- Mémoire vive de 128 Mo ou plus.
- Affichage 1024x768, compatible VGA, ou plus.
- Microsoft Windows 98, ME, NT 4.0 SP6a, 2000 SP2 ou XP.

  Remarques :

  - Windows 95 *n'*est *pas* accepté. Votre ordinateur doit être doté de Windows 98 ou d'une version supérieure.
  - Charger Windows XP SP2 peut nuire à l'exécution des cours Galileo 360˚ Learning. Consultez votre administrateur pour décider de la meilleure intégration possible du programme Galileo 360˚ Learning dans la configuration Windows de votre agence.
- Internet Explorer 4.01, IE 5.02, ID 5.5, IE 6.0 ou versions Netscape 4.x supérieures à 4.79.
- Microsoft Java Virtual Machine (version 3802, 3805 ou 3810)
- Utilitaires nécessaires – Adobe Acrobat Reader et Macromedia Flash Player.

Remarque : Charger Windows Media Player 10 peut résoudre certains problèmes d'affichage des cours, comme l'obtention d'un écran noir au lieu d'un exercice.

Consultez votre administrateur de réseau pour savoir si vous vous conformez aux exigences ci-dessus.

Vitesse d'accès à l'Internet

Galileo 360˚ Learning s'exécute efficacement en passant par un modem 56K ou plus.

Mais comme pour tous les accès à l'Internet, un modem câble, une ligne DSL ou une connexion réseau seront les plus efficaces.

Liste de vérification des paramètres de l'ordinateur

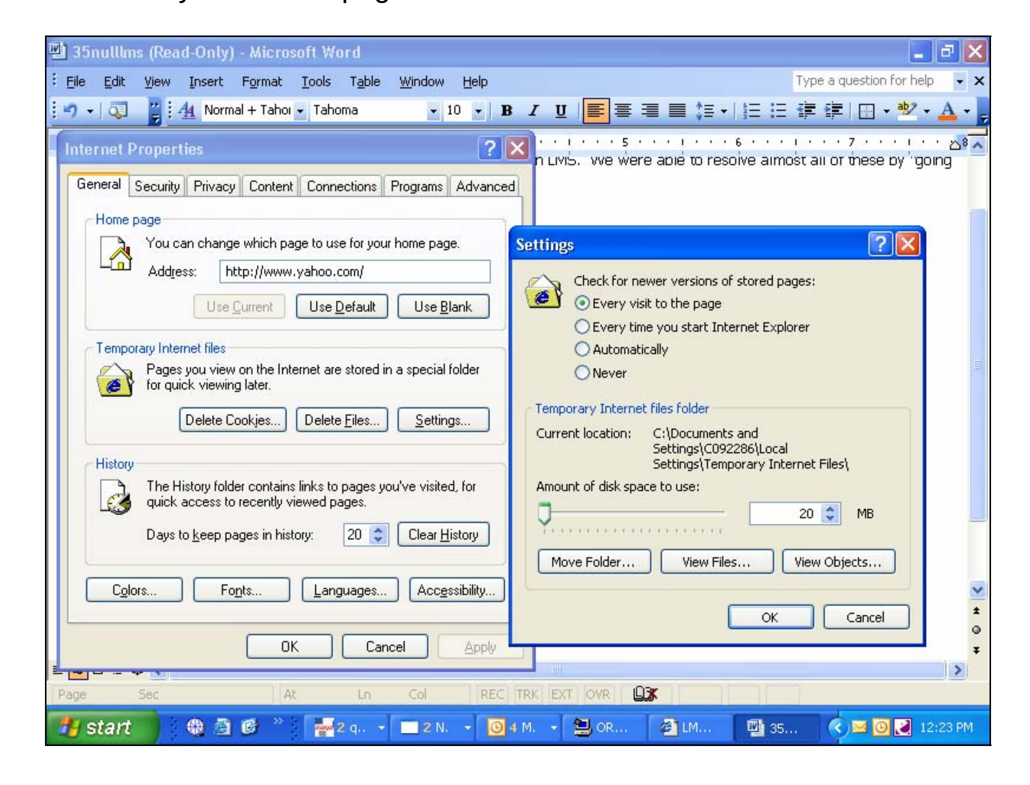
Les paramètres d'ordinateur ci-après doivent être configurés pour accéder adéquatement au programme Galileo 360° Learning.

Remarque : Avant de modifier des paramètres, renseignez-vous auprès de votre administrateur de réseau sur les politiques de logiciel et de sécurité de votre agence.

Votre PC doit être doté des options Internet suivantes.

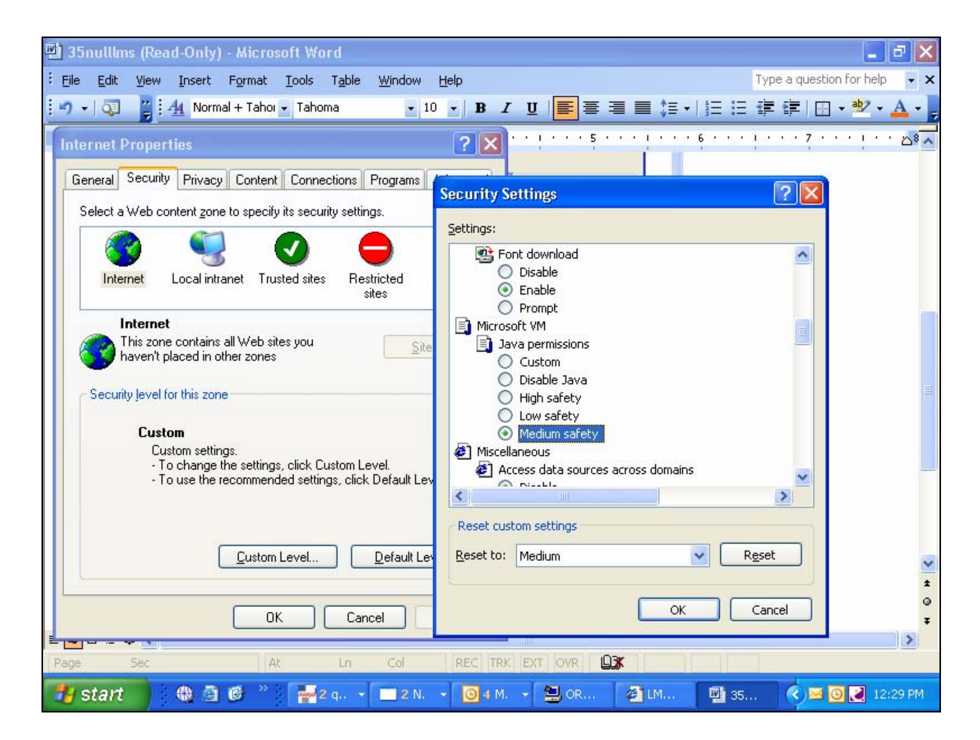
1. Sélectionner l'option Every visit to the page sous l'onglet General de la fenêtre Internet Properties.

Dans le menu du navigateur Internet, cliquez sur Tools, puis sur Internet Options. Sélectionnez l'onglet General et cliquez sur le bouton Settings dans la section Temporary Internet files. La case de dialogue Settings s'affiche. Cliquez sur le bouton radio Every visit to the page.



2. Régler les niveaux de permission à medium.

Dans le menu du navigateur Internet, cliquez sur Tools, puis sur Internet Options. Sélectionnez l’onglet Security et cliquez sur le bouton Custom Level de la section Security level for this zone. La case de dialogue Security Settings s’affiche. Réglez les niveaux de permission des rubriques Microsoft VM Java permissions et Software channel permissions à medium.



Remarque : Si vous *ne* trouvez *pas* Microsoft VM, c’est que votre ordinateur *n*’est *pas* doté d’une machine virtuelle. Vous devez charger le produit msjavx86. Pour cela, cliquez sur le lien Downloadable Software du site Web de soutien pour les États-Unis ou pour le Canada : MS Java Download for Galileo 360 Learning Access.

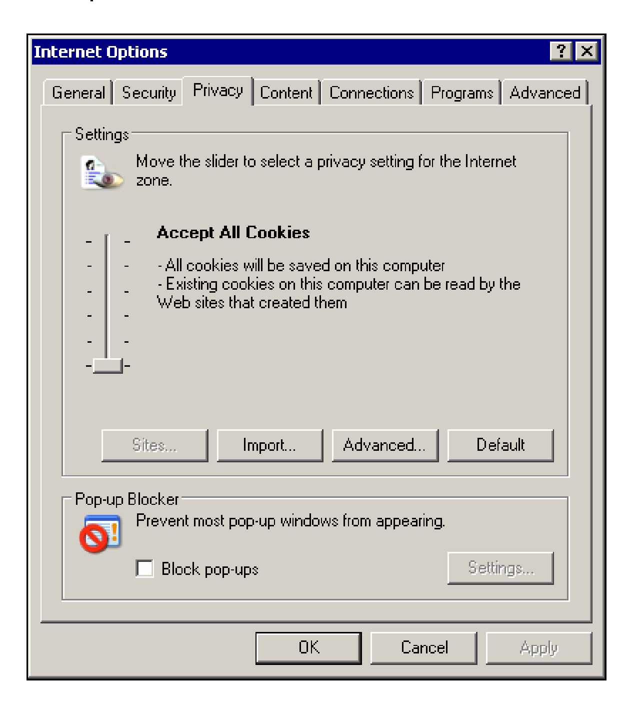
3. Accepter les témoins venant du site Web du programme Galileo360° Learning.

Un témoin est un identificateur unique envoyé à l’ordinateur d’un utilisateur pendant la visite d’un site Web. L’échange de témoins permet au programme Galileo 360° Learning de personnaliser votre relevé d’apprentissage et de valider votre qualité de client Apollo®. Les témoins doivent être acceptés pour que le programme Galileo 360° Learning fonctionne bien.

La plupart des navigateurs peuvent être configurés pour accepter les témoins provenant d’un site donné, comme www.galileo.com/360 ou www.galileo.com/can360, mais refuser ceux qui viennent d’autres sites.

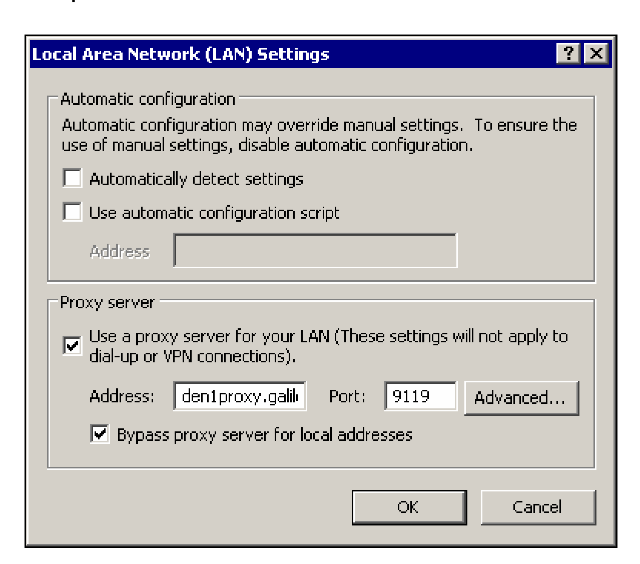
Remarque : Consultez votre administrateur de système avant d’accepter les témoins ou, au besoin, demandez au fabricant de votre navigateur de vous expliquer comment accepter les témoins venant d’un site précis.

Pour accepter des témoins, cliquez sur Tools dans le menu du navigateur Internet, puis sur Internet Options. Sélectionnez l'onglet Privacy et glissez le curseur vers le bas pour accepter tous les témoins.



4. **Désactiver les cases à cocher Automatically detect settings et Use automatic configuration script.**

Dans le menu du navigateur Internet, cliquez sur Tools, puis Internet Options. Sélectionnez l'onglet Connections et cliquez sur le bouton Lan Settings dans la section Local Area Network (LAN) Settings. La case de dialogue Local Area Network (LAN) Settings s'affiche. Désactivez les cases à cocher Automatically detect settings et Use automatic configuration script.



5. Désactiver les bloqueurs de fenêtres flash.

Une fenêtre flash est un petit écran qui s'affiche par-dessus la fenêtre du navigateur déjà affichée, pour montrer quelque chose de différent ou donner de nouveaux renseignements.

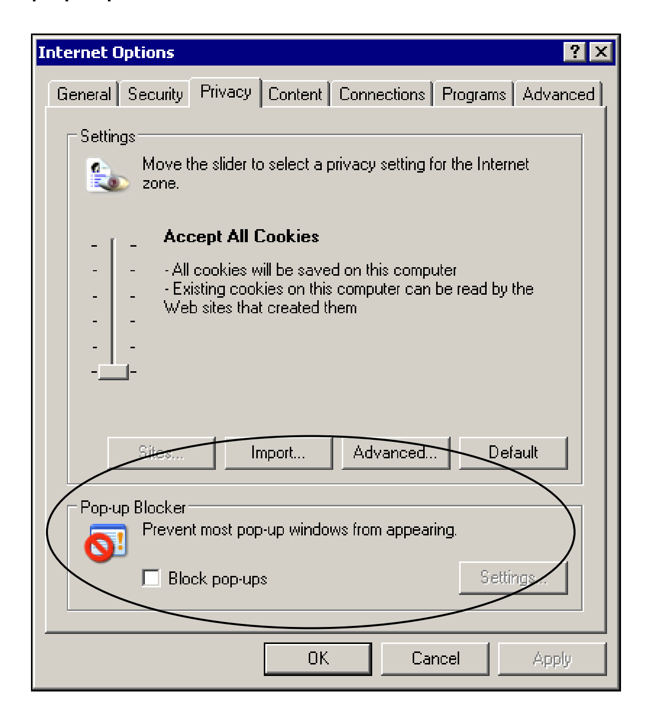
Le programme Galileo 360° Learning fait appel aux fenêtres flash pour afficher les cours. Si un bloqueur est activé, vous *ne* pouvez *pas* afficher les cours. Quand vous tentez de le faire, vous obtenez un message d'erreur ou un écran vide.

Il existe de nombreux bloqueurs de fenêtres flash, et chacun fonctionne différemment. La plupart d'entre eux peuvent être réglés pour accepter les fenêtres flash venant d'un site Web donné, comme www.galileo.com/360 ou www.galileo.com/can360.

Il arrive que du contenu venant d'un tiers soit bloqué. Dans ce cas, la barre d'information de XP s'affiche dans la partie supérieure du navigateur, sous les barres d'outils. Pour que la fenêtre s'ouvre, cliquez n'importe où dans la barre d'information et sélectionnez Always allow pop-ups from this site, puis Yes dans la case de dialogue Confirmation. Pour plus de renseignements sur le bloqueur de fenêtres flash de XP, consulter l'aide de Windows.

Remarque : Consultez votre administrateur de système avant de désactiver un bloqueur de fenêtres flash ou, au besoin, demandez au fabricant du bloqueur de vous expliquer comment accepter les fenêtres flash venant de sites Web précis.

Pour désactiver un bloqueur de fenêtres flash, cliquez sur Tools dans le menu du navigateur Internet, puis sur Internet Options. Sélectionnez l'onglet Privacy et désactivez la case Block pop-ups.



Remarque : Vérifiez les paramètres des logiciels antivirus/de sécurité Internet. La plupart ont des options pour bloquer les fenêtres flash. Quand vous chargez le logiciel, les fenêtres flash font souvent partie des paramètres par défaut. Chaque logiciel a sa méthode pour modifier ces paramètres, mais vous pourriez commencer par la rubrique Options ou Properties.

Autres sites Web de renseignements sur les fenêtres flash : www.elearning.shrm.org/popup.aspx
www.popuptest.com

6. Faire de Microsoft Java VM le système Java principal.

Java est un langage de programmation dont les applets permettent d'inclure des animations, des calculatrices, des textes déroulants, des bruitages et des jeux dans les pages Web.

Le programme Galileo 360° Learning utilise un système Java précis, Microsoft Java VM. D'autres programmes peuvent installer Sun Java dans votre PC. Assurez-vous que Microsoft Java VM est votre fournisseur Java principal.

Remarque : Si vous *ne* trouvez *pas* Microsoft VM, c'est que votre ordinateur *n*'est *pas* doté d'une machine virtuelle. Vous devez charger le produit msjavx86. Pour cela, cliquez sur le lien Downloadable Software dans les sites Web de soutien pour les États-Unis ou pour le Canada : MS Java Download for Galileo 360 Learning Access.

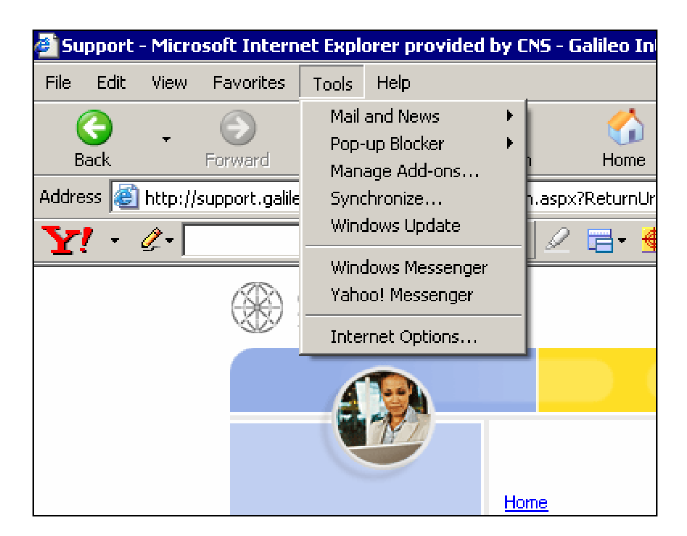
Remarque : Consultez votre administrateur du système avant de désigner Microsoft Java VM comme système Java principal ou, au besoin, demander au fabricant de votre navigateur de vous expliquer comment faire cela.

Si l'installation de votre mise à niveau utilise un « point de distribution », en plus de XP SP1, cela peut supprimer Microsoft Java VM. Des parties d'Aspen et bien des types de contenu nécessitent Microsoft Java VM. Si la mise à niveau supprime Microsoft Java VM, demandez à votre service informatique de se référer à l'article 884906 de la base de connaissances Microsoft : http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;en-us;884906, qui décrit comment contourner le problème pour que Microsoft JVM soit installé.

Si votre ordinateur est déjà mis à niveau et que vous devez télécharger et installer Microsoft Java VM, accédez au site ftp://ftp.sumtotalsystems.com/pub/microsoftjvm/, cliquez deux fois sur le fichier msjavx86.exe, puis sur run ou open et suivez les instructions données à l'écran.

Si vous utilisez Internet Explorer et que vous voulez vous assurer que Microsoft Java VM est votre système Java principal, effectuez les étapes ci-après.

1. Dans le menu Tools, sélectionnez Internet Options.

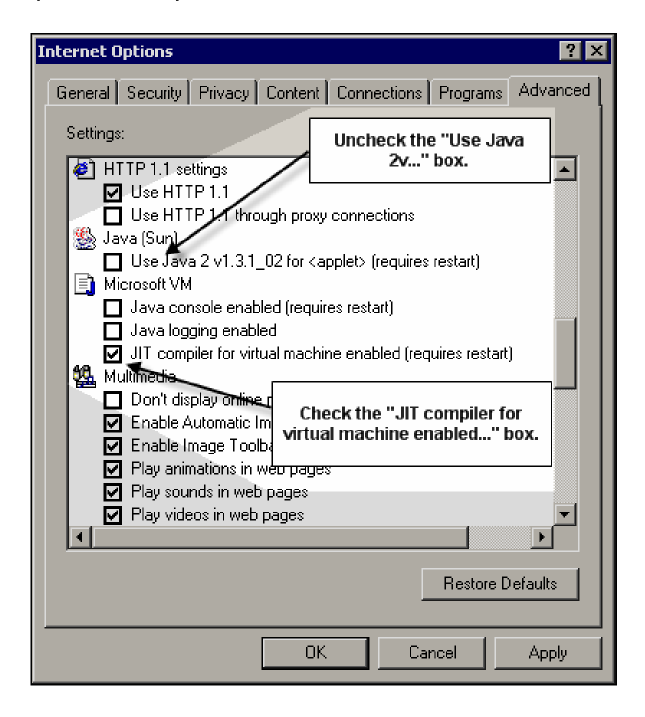


Le menu Internet Options s’affiche.

2. Cliquez sur l’onglet Advanced.



3. Dans la section Java (Sun), désactivez la case à cocher en regard de « Use Java 2v… » (Ce chiffre peut varier selon la version de Sun Java que vous avez.)

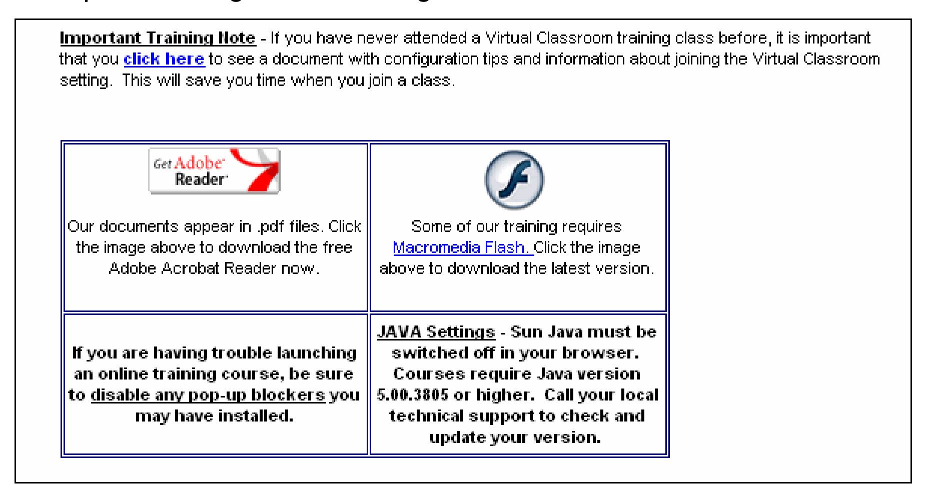


4. Dans la section Microsoft VM, cochez la case en regard de « JIT compiler for virtual machine enabled (requires restart) ». Si la case n’était pas cochée, vous devrez redémarrer votre ordinateur après avoir activé la case et être sorti du programme.

5. Cliquez sur le bouton OK.

7. **Charger les dernières versions de Macromedia Flash et d'Adobe Reader.**

   Vous pouvez télécharger ces programmes à partir du site www.galileo.com/360, sous la rubrique Learning, 360 Learning.



   Remarque : Vous devrez défiler vers le bas pour voir Adobe Reader et Macromedia Flash une fois que vous êtes dans l'écran 360° Learning.

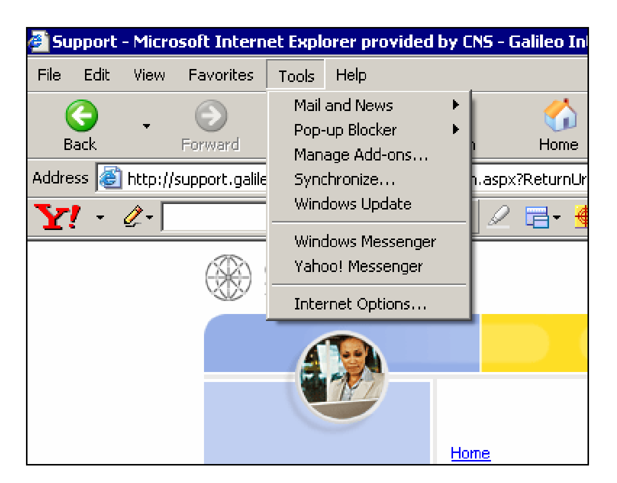
8. **Vider régulièrement la mémoire cache.**

   La mémoire cache est un espace de stockage temporaire de données. Quand vous revenez à une page Web, le navigateur extrait la page de la mémoire cache. Cela va beaucoup plus vite que de la télécharger de nouveau à partir de l'Internet. Mais, cette mémoire peut arriver à saturation. Tâchez de prendre l'habitude de la vider une fois par semaine ou toutes les deux ou trois semaines, selon l'utilisation que vous faites de l'Internet.

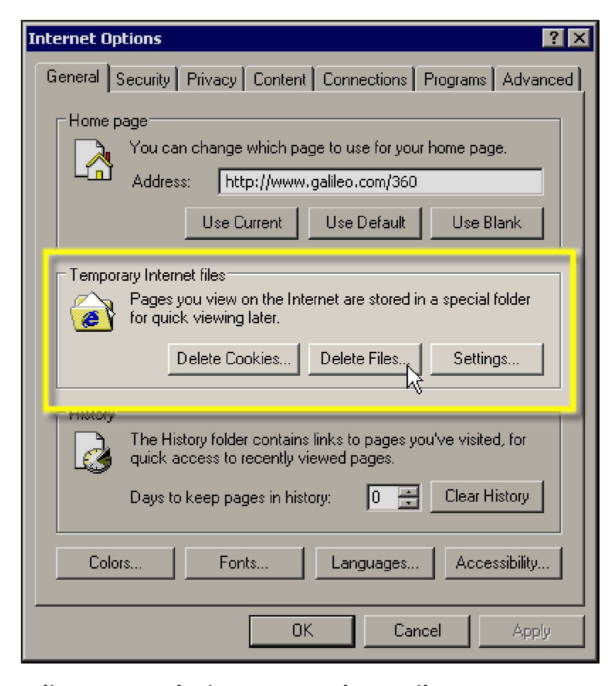
   Le pare-feu de Windows *n*'interfère *pas* avec l'utilisation d'Aspen par le port 80 ou par le port 443, qui est utilisé pour les sites Web SSL Aspen protégés. Les utilisateurs d'Aspen VCS qui ne sont pas en mode de transmission tunnel HTTP devront ouvrir le port TCP 3142.

Pour vider votre mémoire cache, effectuez les étapes suivantes.

1. Dans Internet Explorer (IE), sélectionnez Tools, puis Internet Options.

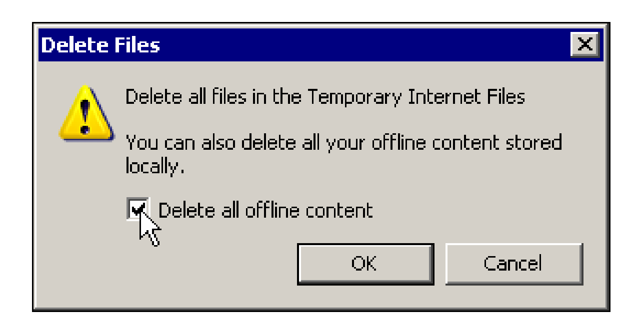


2. Cliquez sur l'onglet General s'il *n*'est *pas* sélectionné, puis trouvez la section Temporary Internet Files dans l'écran.

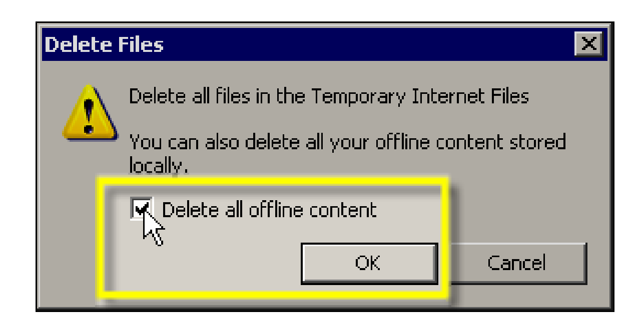


3. Cliquez sur le bouton Delete Files.

La case de dialogue Delete files s’affiche.



4. Cochez la case Delete All Offline Content, puis cliquez sur OK.



Remarque : Si un dossier de fichiers Internet temporaires contient un grand nombre de pages Web, le traitement peut prendre plusieurs minutes.

5. Cliquez sur OK quand le traitement est terminé, pour fermer la fenêtre.
6. Appuyez sur F5 pour régénérer l’écran.

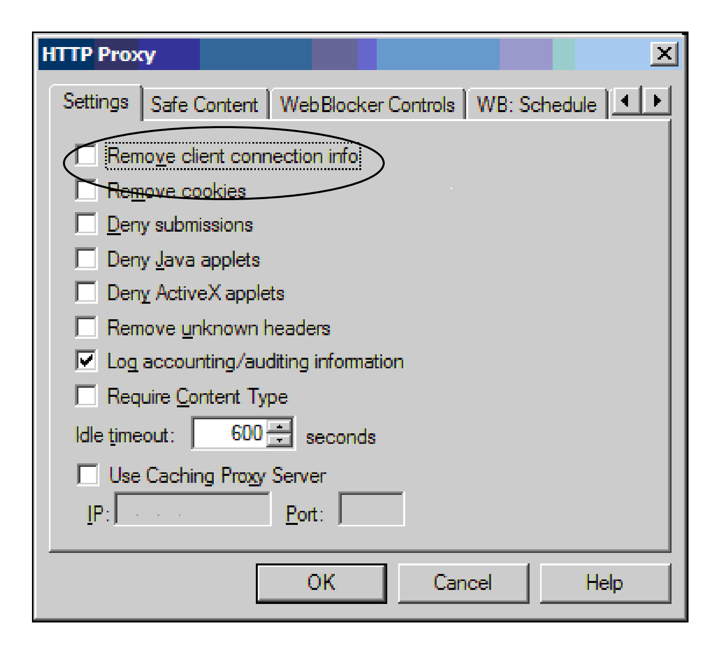
Pare-feux

Un pare-feu est une protection très importante des ordinateurs en réseau contre l’accès non autorisé, surtout par l’Internet. Si votre agence a un pare-feu, elle a assurément des exigences de sécurité, qui sont contrôlées par ce pare-feu. Comme l’accès au programme Galileo 360° Learning se fait par l’Internet, les paramètres du pare-feu, s’il y en a un, peuvent parfois nuire à l’interaction entre le programme et votre ordinateur. Il est fort probable que ces paramètres sont configurés et mis à jour par votre administrateur de réseau.

Chaque réseau et son pare-feu ont leurs propres caractéristiques. Vu le grand nombre de pare-feux qui existent et les multiples paramètres de sécurité dont ils sont assortis, nous ne pouvons pas donner ici des instructions de dépannage pour chacun d’eux. Nous vous recommandons de lire les directives ci-après, puis d’analyser votre pare-feu pour vous assurer qu’il est configuré pour permettre une exécution optimale du programme Galileo 360° Learning.

Tous les pare-feux doivent permettre que l’adresse URL de renvoi figure dans l’en-tête pour le programme Galileo 360° Learning. Quand cette adresse ne figure dans l’en-tête HTTP, le serveur du programme Galileo 360° Learning *ne* peut *pas* authentifier l’abonné Galileo et, par conséquent, interdit l’accès au système. Le serveur du programme Galileo 360° nécessite que l’en-tête http de l’adresse URL de renvoi indique Galileo 360° pour authentifier l’utilisateur en bout de ligne. Notre serveur ne permet que l’accès entrant par le portail Galileo 360° portal.

Dans la fenêtre HTTP proxy de certains pare-feux, la case Remove client connection info est cochée. Il faut la désactiver et envoyer la nouvelle configuration au portail pour permettre l'interaction efficace avec le programme Galileo 360˚ Learning. Voici à quoi ressemble une fenêtre HTTP proxy pour un pare-feu Watchguard®. Vous obtiendrez peut-être un affichage différent.



De plus, le port 80 (pour http) et le port 21 (pour ftp) doivent être ouverts dans le pare-feu pour que le programme Galileo 360˚ Learning transmette de l'information dans les deux sens.

Remarque : Avant de changer les paramètres du pare-feu, renseignez-vous auprès de votre administrateur de réseau sur les politiques de logiciel et de sécurité de votre agence ou demandez au fabricant de votre pare-feu de vous expliquer comment modifier la configuration. Galileo **ne** vous recommande **pas** de désactiver votre pare-feu.

Relevé d'apprentissage

Voici quelques conseils utiles qui vous aideront à mieux gérer les renseignements figurant sur votre relevé d'apprentissage. Ce relevé indique tous les cours que vous avez pris en tant qu'apprenant Galileo 360˚. Consultez *l'Aide-mémoire du programme Galileo 360˚ Learning* pour plus de renseignements sur les relevés.

Il est important de savoir *qu'il est impossible de transférer des renseignements d'un relevé à un autre.* Si, par erreur, vous entrez en communication avec le programme Galileo 360˚ Learning avec :

- un pseudo-code de ville ou un NIP différent ;
- un code d'entrée en communication avec Apollo différent ; ou
- le même pseudo-code de ville, mais des initiales différentes

et que vous suivez un cours, votre dossier d'étude sera acheminé au relevé associé au pseudo-code de ville et au nom d'utilisateur indiqués *et ne peut pas être transféré.*

Prenons un exemple. Vous vous inscrivez comme RC sous le pseudo-code de ville 1B1A et vous suivez quatre cours. Vous oubliez votre code d'entrée en communication et vous vous inscrivez de nouveau comme RMC, sous le même pseudo-code de ville. *Vous aurez deux relevés : un pour RC et l'autre pour RMC.* Ces relevés *ne* peuvent *pas* être fusionnés.

En indiquant les mêmes pseudo-code de ville et code d'entrée en communication, vous êtes sûr d'obtenir les crédits pour tous les cours suivis. Quand vous vous inscrivez à des cours la première fois, notez bien :

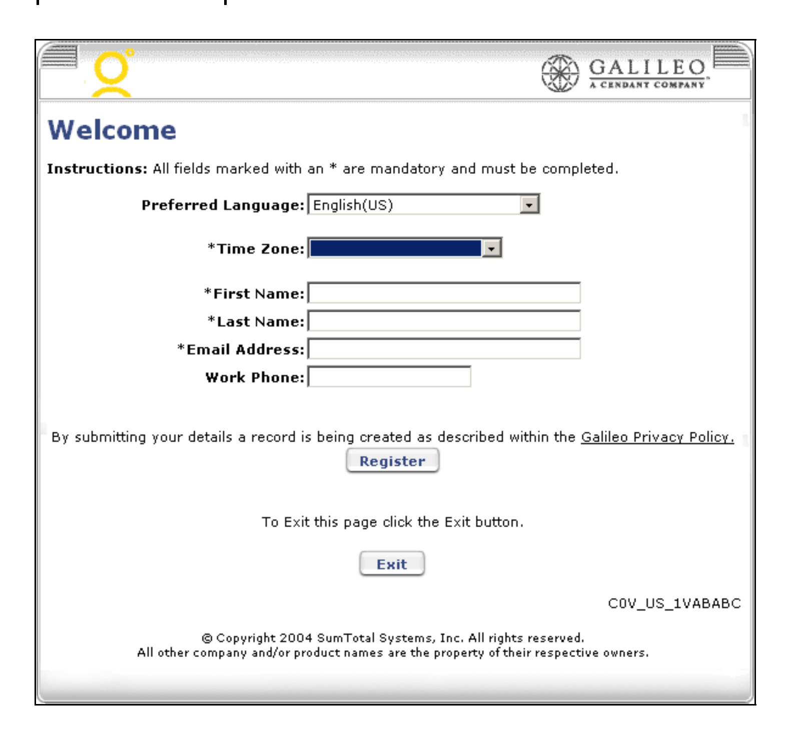
- le pseudo-code de ville et le NIP ;
- le code d'entrée en communication ; et
- les initiales que vous indiquez

et reprenez ces *mêmes* données à *chaque* entrée en communication avec le programme. Si votre agence a plusieurs pseudo-codes de ville, vous pouvez entrer en communication à un emplacement différent, mais reprenez les données que vous avez indiquées à l'origine pour accéder au programme Galileo 360˚ Learning. Vous pouvez choisir d'utiliser le pseudo-code de ville du bureau principal, peu importe le lieu ou le moment où vous décidez de suivre des cours.

Si vous vous êtes déjà inscrit à des cours, que vous en avez suivi au moins un, partiellement ou en entier, et que vous obtenez encore la page d'inscription à l'entrée en communication, c'est que vous *n*'indiquez *pas* les mêmes données que celles entrées lors de votre dernier accès.

Page d'inscription

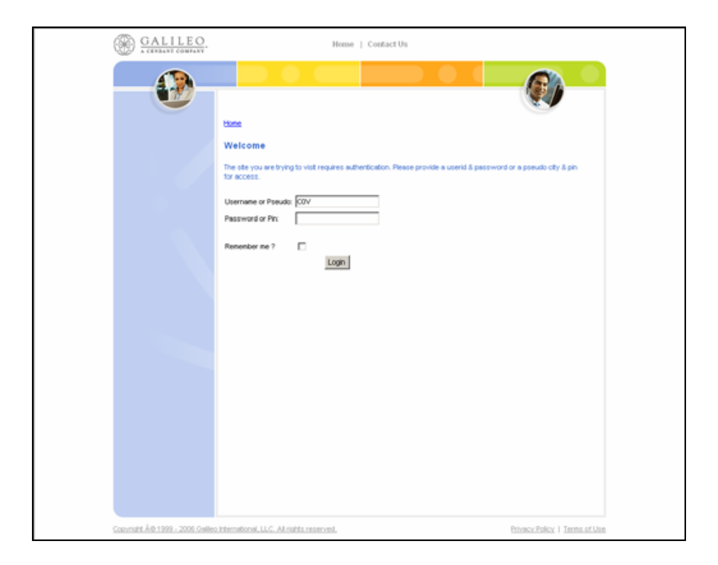
Vous *ne* devez remplir la page d'inscription q*u'une seule* fois. Si elle s'affiche une deuxième fois, c'est que vous *n*'indiquez *pas* les mêmes données que celles que vous avez entrées la première fois que vous avez suivi un cours.



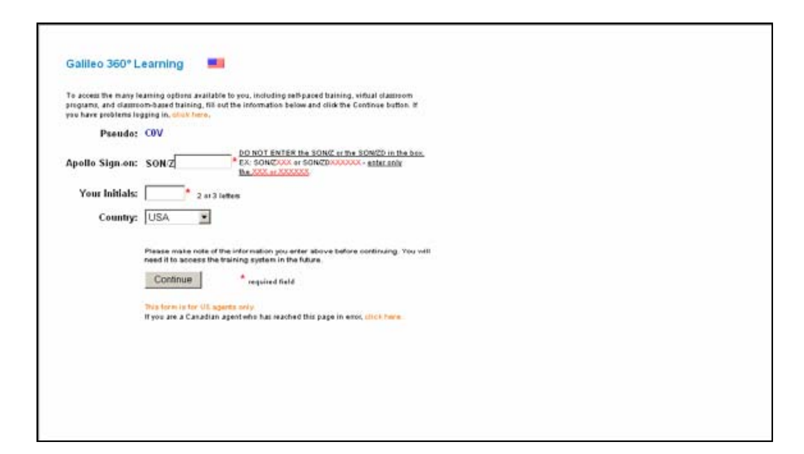
Que dois-je faire si la page d’inscription s’affiche une deuxième fois ?

Si vous obtenez de nouveau la page d’inscription, c’est que le pseudo-code de ville et le NIP utilisés pour l’entrée en communication ne sont pas les bons ou que les initiales entrées dans l’écran du programme Galileo 360° Learning sont inexactes.
Si votre agence a plusieurs pseudo-codes de ville et que vous pensez vous être trompé de pseudo-code de ville quand vous avez accédé en premier au portail Galileo 360° portal, fermez le navigateur et revenez à l’écran d’entrée en communication, à l’adresse www.galileo.com/360 ou www.galileo.com/ca360.

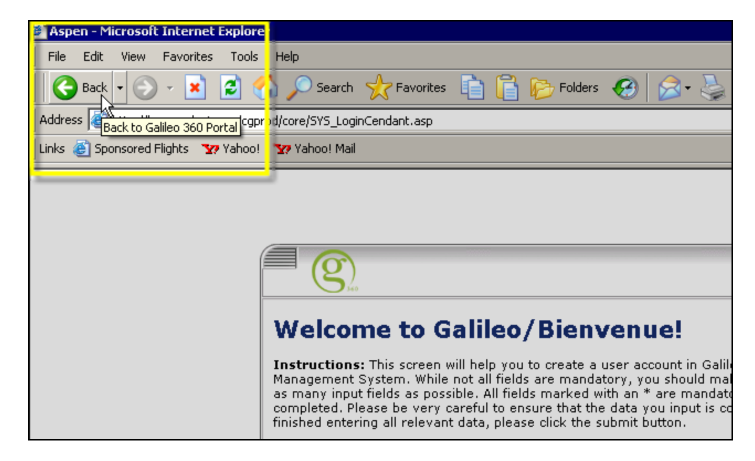
Indiquez le pseudo-code de ville que vous avez utilisé la dernière fois et entrez de nouveau en communication.



Si vous êtes sûr d’avoir utilisé les bons pseudo-code de ville et NIP quand vous avez accédé au portail, mais que vous obtenez de nouveau la page d’inscription, c’est que les initiales indiquées sont probablement inexactes.



Dans ce cas, vous pouvez sortir de la page d'inscription en utilisant le bouton Back de votre navigateur. Ensuite, mettez de nouveau en surbrillance le programme Galileo 360 Learning et entrez les initiales exactes.



Si votre relevé *n*'indique *pas* un cours terminé, c'est que vous y avez peut-être accédé plusieurs fois à l'aide de différents codes d'entrée en communication ou pseudo-codes de ville. Pour obtenir le relevé associé à ce cours, entrez en communication à l'aide du nom de l'apprenant ou du pseudo-code de ville que vous avez utilisé pour accéder au cours.

Bouton Exit

Utilisez *toujours* le bouton Exit quand vous quittez un cours Galileo 360° Learning. Ce bouton se trouve dans le coin inférieur droit de la page de cours Galileo 360° Learning.



Quand vous utilisez le bouton Exit, le programme Galileo 360˚ Learning marque le numéro de la page où vous êtes, pour que vous puissiez reprendre plus facilement le cours là où vous vous êtes arrêté. Il envoie aussi toutes les données sur les cours que vous venez de terminer au serveur principal, pour que votre relevé soit toujours à jour.

Questions fréquemment posées

Question : J'essaye de lancer un cours dans le programme Galileo 360˚ Learning, mais rien ne s'affiche. Mes données d'entrée en communication sont exactes puisqu'elles m'ont permis de m'inscrire au cours. Qu'est-ce qui bloque ?

Réponse : Votre ordinateur a probablement un bloqueur de fenêtres flash activé, ce qui empêche l'affichage des cours. Si vous êtes sûr d'avoir indiqué les bonnes données d'entrée en communication et que vous obtenez un écran blanc quand vous lancez le cours, ou que celui-ci ne s'exécute pas, vérifiez si un bloqueur de fenêtres flash est activé dans votre ordinateur.

Question : Pourquoi les exercices des cours sont si longs à charger ?

Réponse : Comme vous accéder au programme Galileo 360˚ Learning par l'Internet, la vitesse de votre processeur et de la connexion Internet influent sur la vitesse de livraison du cours. Lisez les recommandations pour les ordinateurs et les vitesses Internet données à la page 2 de ce guide. Si les problèmes persistent, demandez à votre administrateur de réseau de vous expliquer comment optimiser la configuration de votre réseau.

Question : Pourquoi dois-je m'inscrire plusieurs fois pour suivre des cours Galileo 360˚ ?

Réponse : Une *seule* inscription suffit. Si vous êtes déjà inscrit et que vous obtenez de nouveau l'écran d'inscription, c'est que vous avez utilisé un code d'entrée en communication ou un pseudo-code de ville différent de celui que vous avez indiqué lors de votre dernier accès. Cela a des répercussions sur votre relevé et sur l'attribution des crédits pour les cours suivis.

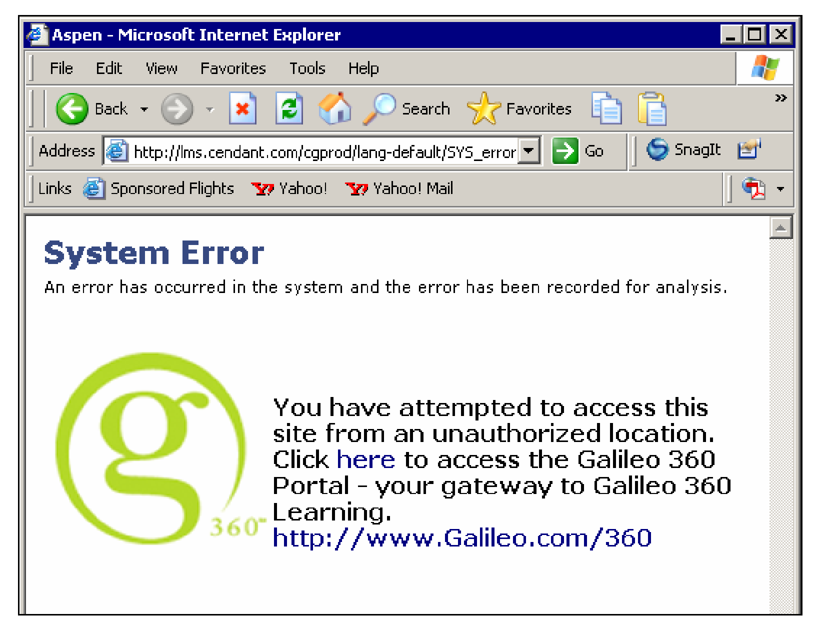
Question : J'ai terminé un cours Galileo 360˚, mais il ne figure pas sur mon relevé. Où est-il ?

Réponse : Si votre relevé *n*'indique *pas* un cours que vous avez terminé, c'est que vous y avez peut-être accédé à l'aide de différents codes d'entrée en communication ou pseudo-codes de ville. Pour obtenir le relevé où figure votre cours, vous devrez entrer le nom d'apprenant ou le pseudo-code de ville que vous avez indiqué pour accéder à ce cours. Voyez la page 12 de ce guide pour plus de renseignements sur les codes d'entrée en communication et les relevés.

Question : Par accident, je suis entré deux fois en communication. Maintenant, j'ai deux relevés différents. Comment puis-je les fusionner ?

Réponse : Malheureusement, vous *ne* pouvez *pas* transférer les renseignements d'un relevé à un autre. Un relevé est associé à un pseudo-code de ville et à un nom d'utilisateur précis. Il *ne* peut *pas* être fusionné. Prenons un exemple. Vous vous inscrivez comme RC sous le pseudo-code de ville 1B1A et vous suivez quatre cours. Par la suite, vous entrez en communication de nouveau comme RC, mais sous le pseudo-code de ville B7M. *Vous obtiendrez deux relevés : un pour RC sous 1B1A et un pour RC sous B7M.* Cela vaut aussi si vous changez d'initiales sous le même pseudo-code de ville. En utilisant toujours les mêmes pseudo-codes de ville et code d'entrée en communication, vous êtes sûr d'obtenir les crédits pour les cours terminés.

Question : J'obtiens ce message d'erreur quand j'essaye d'entrer en communication avec le programme Galileo 360° Learning :



Question : Qu'est-ce que cela veut dire ?

Réponse : Consultez votre administrateur de réseau. Généralement, ce message indique qu'un élément du pare-feu doit être ouvert pour permettre l'accès au programme Galileo 360° Learning. Chaque configuration de réseau et de pare-feu est unique. Reportez-vous à la page 11 de ce guide pour savoir comment configurer un pare-feu pour optimiser l'exécution du programme Galileo 360° Learning. *Avant de modifier les paramètres, renseignez-vous auprès de votre administrateur de réseau sur les politiques de logiciel et de sécurité de votre agence.*

Question : J'ai accédé au cours, mais une petite case de message d'erreur s'affiche continuellement dans ma fenêtre flash. Comment puis-je m'en débarrasser ?

Réponse : Votre mémoire cache est peut-être pleine. Il est fréquent que cette mémoire arrive à saturation. Reportez-vous à la page 9 de ce guide pour savoir comment vider la mémoire cache.

Question : Je ne peux pas exécuter le cours. Il démarre, mais la première page ne se charge pas. À l'écran, j'obtiens les boutons Progress, Study Aids, Exit, mais aucun contenu. Quand je clique sur la flèche vers la droite, dans le coin inférieur droit, un message m'indique que la page est toujours en cours de chargement.

Réponse : Le module CBT nécessite un lecteur de fenêtres flash. Certains postes de travail n'en sont pas dotés. Pour accéder à un téléchargement gratuit, allez à : <http://www.macromedia.com/shockwave/download/download.cgi?P1_Prod_Version=ShockwaveFlash&P5_Language=English>. Vous devrez peut-être redémarrer Windows pour activer le lecteur.

Question : J’ai déjà rempli une page d’inscription. Pourquoi le système me demande de le refaire ?

Réponse : La page d’inscription s’affiche parce que le programme Galileo 360° Learning ne peut pas trouver votre dossier sous le pseudo-code de ville, le code d’entrée en communication avec Apollo et les initiales que vous avez utilisés. Assurez-vous de toujours utiliser les mêmes pseudo-codes de ville, code d’entrée en communication avec Apollo et initiales quand vous accédez au programme Galileo 360° Learning. Le Centre de dépannage pour l’Amérique du Nord peut vérifier les dossiers en double pour vous.

Question : Je n’arrive pas à m’inscrire de nouveau à un cours que j’ai annulé.

Réponse : Le Centre de dépannage pour l’Amérique du Nord peut apporter les ajustements qui vous permettront de vous réinscrire.

Question : J’ai de la difficulté à me connecter au site d’apprentissage.

Réponse : Assurez-vous d’être bien connecté à Internet et de taper l’adresse correctement. Le Centre de soutien à la clientèle d’Apollo vérifiera que le site est accessible et déterminera s’il s’agit ou non d’un problème de serveur ou de réseau.

Question : Pourquoi ne puis-je pas annuler mon inscription ?

Réponse : Le programme Galileo 360 Learning ne vous permet pas d’annuler votre inscription dans les trois jours précédant le cours. Pour l’annuler, vous devez envoyer un message courriel à l’adresse gem@galileo.com <mailto:gem@galileo.com>. Si vous ne pouvez pas envoyer ce message, Le Centre de soutien à la clientèle d’Apollo le fera pour vous.

Question : Je veux pouvoir aller et venir dans mon cours de formation selon un rythme personnel. Comment puis-je accéder à un sujet précis ?

Réponse : Vous devez être inscrit à un cours avant de pouvoir y aller et venir. Donc, si ce *n*’est déjà fait, commencez par vous inscrire. Ensuite, lancez le cours, puis cliquez sur le bouton Progress. Dans la page Progress, cliquez sur le mot « progress » dans la barre de menu. Une liste de liens aux sujets s’affiche. Il vous suffit alors de cliquer sur le sujet qui vous intéresse.

Question : Les horaires sont tous indiqués dans le fuseau horaire de l’Est.

Réponse : L’Est est le fuseau horaire par défaut (en fait, il s’affiche comme America/New York). Si vous remplissez la page d’inscription quand vous entrez en communication la première fois, vous devez modifier le fuseau horaire. Sinon, vous pouvez cliquer sur le lien Profile dans la page d’accueil, puis sur Preferences. Vous pouvez modifier le fuseau horaire dans la page Preferences.

Question : Je ne peux pas trouver mon relevé.

Réponse : Pour voir votre relevé, cliquez sur le lien View my transcript dans la section Getting Started de la page d’accueil du programme Galileo 360° Learning.

Question : Je ne me souviens pas de mon code d’entrée en communication avec Apollo.

Réponse : Demandez-le à votre responsable.

Question : Je n’ai jamais reçu de confirmation du cours par courriel.

Réponse : L’adresse courriel indiquée est peut-être inexacte. Entrez en communication avec le programme Galileo 360˚ Learning, puis cliquez sur Change my Profile dans la section Getting Started et, au besoin, corrigez l’adresse dans cet écran. Si elle est exacte et que vous *ne* recevez toujours *pas* de confirmation d’inscription par courriel, le problème peut venir du serveur du programme Galileo 360˚ Learning. Le Centre de soutien à la clientèle d’Apollo le résoudra pour vous.

Question : Je reçois une confirmation par courriel des cours selon un rythme personnel.

Réponse : Vous recevrez un avis pour *tous* les cours auxquels vous vous inscrivez.

Question : Je ne me souviens plus des cours auxquels je me suis inscrit.

Réponse : Entrez en communication avec le programme Galileo 360˚ Learning, puis cliquez sur le lien Upcoming Training dans la partie gauche de l’écran. Tous les cours auxquels vous vous êtes inscrit s’affichent ici.

Question : Je n’ai pas accès à l’Internet à mon ordinateur.

Réponse : Vous pouvez vous inscrire à des cours et les suivre à partir de n’importe quel PC avec accès à l’Internet (le type de connexion et la capacité de mémoire vive influent sur l’exécution). Vous pouvez suivre des cours à la maison, dans une bibliothèque, etc.

Question : Je n’ai pas d’adresse courriel.

Réponse : Vous pouvez indiquer l’adresse courriel d’un collègue dans la page d’inscription. Cette adresse sert à recevoir la confirmation et les autres avis associés au cours choisi.

Question : J’ai de la difficulté à rester concentré dans les cours selon un rythme personnel.

Réponse : Fractionnez-les en plus petites tranches. Étudiez les sujets les plus essentiels pour vous. Optez pour un cours en ligne avec instructeur, si vous apprenez mieux dans un environnement en mode réel.

Question : Je ne peux pas accéder aux cours selon un rythme personnel.

Réponse : Déterminez précisément les cours auxquels vous avez tenté d’accéder. Tentez d’y accéder à partir d’un autre poste de travail de votre réseau local. Déterminez à quelle étape la démarche échoue. Assurez-vous que les paramètres multimédia sont activés. Notez les versions de Windows et du navigateur Internet que vous utilisez, la capacité de mémoire de votre PC et votre mode d’accès à l’Internet. Communiquez ces renseignements au Centre de soutien à la clientèle d’Apollo.

Question : J’ai pu exécuter quelques cours auparavant ; maintenant, je ne le peux plus.

Réponse : Déterminez si quelque chose a changé dans votre PC ou votre réseau. Voyez si vous pouvez exécuter des cours à partir d’un autre PC de votre agence. Vérifiez les mêmes éléments que ceux indiqués dans la réponse à la question précédente. N’oubliez pas de vider votre mémoire cache, puis essayez d’exécuter les cours. Réinstallez Macromedia, puis essayez d’exécuter les cours.

Question : Comment puis-je supprimer le nom d'un élève d'une liste d'attente pour un cours ?

Réponse : Si votre agence est en mode Manager, le directeur doit cliquer sur Select User, puis rechercher le nom de l'élève et cliquer sur OK. Ensuite, il doit cliquer sur le menu Learn et sélectionner Training Waiting List. Dans la liste d'attente Under View change to Course, il doit mettre le cours à annuler en surbrillance pour annuler l'inscription de l'élève et cliquer sur Go.

Question : Pourquoi suis-je inscrit dans la liste d'attente des cours virtuels plutôt que dans celle des cours traditionnels ?

Réponse : Pendant l'inscription, quand vous avez visualisé les cours à venir, vous avez cliqué sur le bouton radio Register for the waiting list, situé au-dessus de la liste des cours. Vous auriez dû cliquer sur le bouton radio situé en avant du cours traditionnel voulu, pour vous y inscrire.

Question : Pourquoi peut-on exécuter les cours selon un rythme personnel à un ordinateur et pas à un autre ?

Réponse : Vérifiez les paramètres du navigateur, surtout ceux associés à la sécurité et les commandes activées (X). Comparez *tous* les paramètres entre les deux postes de travail.